

# ÉTUDE DE CAS

rédigé par gsub – ProjektgesellschaftmbH, Mme Diana Peitel

Visite dans la boutique d'apprentissage –

Aide d'orientation pour

Trouver la bonne

formation continue

## Table de matières

Résumé	2
L'histoire	2
Le soir après la consultation	4
Questions et sujets de débat	5
L'arrière-plan	5
Les boutiques d'apprentissage	6
Site web berlinois pour le conseil en formation ( <a href="http://www.bildungsberatung-berlin.de">www.bildungsberatung-berlin.de</a> )	7

### Résumé

La présente étude de cas a été mise en place en tant qu'outil d'apprentissage et d'enseignement pour des conseillers en formation. Elle retrace une situation du travail quotidien de ces derniers : Une conseillère en formation de la boutique d'apprentissage (LernLaden) basée à Neukölln réfléchit sur la capacité d'exploiter les informations de l'un de ses clients, et sur la question de savoir comment cela influence son travail. L'étude de cas offre d'intéressantes bases de discussion pour des conseillers en formation. Par ailleurs, elle fournit des informations de fond concernant le système du conseil en formation actuel à Berlin.

### Mots-clés :

Professionnalisation des conseillers/ères en formation, compétence, offre de conseils tout au long de la vie, capacité à exploiter les informations, boutique d'apprentissage à Neukölln, étude de cas, outils d'apprentissage et d'enseignement

### L'histoire

Thomas, un comptable âgé de 40 ans et demandeur d'emploi, entre dans la boutique d'apprentissage à Berlin-Neukölln. On est lundi, il est 11 heures, la boutique est envahie par des intéressés cherchant à se faire conseiller dans leur choix d'une formation continue. La boutique à Neukölln est une surface de magasin avec de grandes vitrines et qui mesure 50 mètres carrés. L'on peut y trouver quatre tables destinées à l'entretien d'orientation et deux ordinateurs permettant d'effectuer des recherches. Tous les collaborateurs de la boutique sont occupés, ainsi Thomas est prié de prendre place et d'attendre quelques instants. Un quart d'heure plus tard, il peut parler avec Martina, une jeune conseillère en formation.

Thomas lui raconte qu'il avait déjà participé à une séance de conseil en formation dans sa ville d'origine. À présent, il vit à Berlin. Il lui dit qu'il s'était renseigné sur une formation professionnelle continue en SAP<sup>1</sup>. Le précédent conseiller lui avait imprimé quelques

propositions de cours. Mais il ne se sentait pas suffisamment bien informé, ce qui l'a amené à passer à la boutique d'apprentissage.

<sup>1</sup> La SAP AG est une société de logiciels qui développe des logiciels d'entreprise pour la gestion des activités commerciales et des relations clients. Parmi les logiciels les plus connus de la SAP AG comptent la gestion de la planification des ressources ainsi que son entrepôt de données. Elle est l'une des plus grandes sociétés de logiciels à l'échelle mondiale.

Martina commence l'entretien par une présentation au cours de laquelle elle lui communique son contentement sur le fait qu'il ait choisi la boutique d'apprentissage. Ensuite, elle lui demande pourquoi il souhaite suivre une formation en SAP, Thomas lui expose alors son parcours professionnel. Ensemble, ils découvrent qu'une formation en comptabilité SAP constitue effectivement une mesure appropriée qui lui permettrait de se repositionner sur le marché du travail.

Maintenant, Thomas aimerait savoir lequel des établissements de formations continues propose les cours dont il aurait besoin. Martina lance une recherche dans les différentes bases de données<sup>2</sup> sur Internet en vue de récupérer des cours SAP adéquats. Ce faisant, elle lui explique chacune de ses démarches, ce qui étonne Thomas, car la dernière fois quand il voulait se renseigner, on ne lui avait transmis que quelques pages imprimées et quelques informations par rapport aux établissements proposant des formations continues. Martina affirme qu'il est important d'expliquer aux client(e)s ce qu'elle fait puisque cela leur permettra de chercher en toute autonomie d'autres formations continues. Lors de cet entretien, Thomas « apprend » à se servir des différentes bases de données : soit qu'il tape un mot clé qui l'aidera à trouver une grande quantité de résultats et de cours affichés, ou bien il spécifie sa recherche. En utilisant la première démarche, il risque de ne pas trouver le bon cours ; d'un autre côté, il peut tomber sur des cours intéressants auxquels il n'avait pas pensé. La deuxième démarche fournit moins de résultats, mais il y a de bonnes chances de trouver vite le cours recherché (en cas de disponibilité).

Après avoir imprimé les informations sur le cours de formation continue, Martina jette un œil dans un classeur accessible à tous les visiteurs de la boutique d'apprentissage et qui contient des renseignements sur des offres proposées par des prestataires de formations. Les prestataires de formations continues professionnelles envoient les informations sur leurs cours à la boutique d'apprentissage pour que celle-ci puisse exposer des informations toujours actuelles. Martina et Thomas y trouvent un autre cours qui pourrait l'intéresser. Martina feuillette les prospectus qu'elle avait donnés à Thomas, tout en précisant, avec ses propres mots, les informations que l'on y trouve. Elle lui demande son opinion par rapport à certains aspects clés du cours pour être sûr qu'il avait saisi les points importants. Ensuite, elle résume ce qu'elle et Thomas ont trouvé pour enfin lui demander s'il pensait la même chose qu'elle des résultats.

A présent, Thomas dispose d'informations sur quatre cours différents qui, au niveau du contenu et des dates, correspondent à ses attentes. Il interroge Martina du regard et lui demande lequel des prestataires de formations continues il devait choisir, puisqu'elle connaissait tous les prestataires de la région et savait lesquels étaient les meilleurs.

Martina explique à Thomas que cela ne correspondait pas à l'approche du conseil prêté par la boutique d'apprentissage. Les clients devaient décider par eux-mêmes. Elle lui demande quels aspects seraient importants pour lui lors du choix d'un prestataire d'une formation continue et pour créer une ambiance d'apprentissage agréable. Thomas réfléchit quelques secondes et répond ensuite qu'il aimerait le plus faire une formation qui traite la nouvelle version SAP, et cela en suivant un cours où les autres participants avaient à peu près le même niveau que lui. A ces mots, Martina cherche à savoir comment il se procurerait les informations nécessaires. Thomas décide d'aller faire une recherche sur le site web du prestataire de la formation et de passer ensuite aux locaux de ce dernier afin de se renseigner sur les conditions des salles de cours et pour parler avec les autres participants. Bien qu'il soit conscient du fait que les attentes des participants puissent diverger, il aimerait savoir ce que ces derniers pensent du cours suivi. Martina lui donne encore un prospectus contenant des conseils sur le fait de savoir comment choisir son cours. Ce prospectus donne des informations sur les objectifs de la formation et donne des pistes permettant d'avoir une vue globale sur l'offre et sur la qualité des cours proposés. La conseillère lui fait encore remarquer que la qualité du prestataire ne renvoie pas seulement à un système de contrôle de qualité certifié, mais encore que c'est le client ou la cliente qui doit définir ce qu'il ou elle comprend par une bonne qualité de cours.

<sup>2</sup> L'on utilise principalement deux bases de données: en premier, la base de données de l'agence pour l'emploi allemande (Agentur für Arbeit) portant le nom KURSNET (<http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/>). A l'échelle nationale, KURSNET est la plus grande base de données pour les formations professionnelle et continue. Ceux qui cherchent à obtenir un diplôme de fin d'études, par exemple, peuvent se renseigner sur la plateforme KURSNET. Ils peuvent chercher des cours de formation qui correspondent à leur profil ou bien à leurs objectifs de réorientation ou de développement professionnel. L'on y trouve aussi des offres de réintégration ou de requalification professionnelle. Cette base de données implique des informations sur 1,2 millions de cours de formation proposés par 18 000 prestataires de formations professionnelles. Les cours peuvent être trouvés à l'aide de mots clés. KURSNET est impartial, indépendant et gratuit. La deuxième base de données utilisée s'appelle « Weiterbildungsdatenbank Berlin » (<http://wdb-berlin.de>). Cette base de données de formations professionnelles continues propose, sans jugement de valeur, de vastes informations concernant la formation continue sur Berlin. Les utilisateurs peuvent lancer des recherches sur des conseils et des pistes au sujet de différents thèmes et se renseigner sur toutes les offres en formation professionnelle en tapant des mots clés dans la base de données. Celle-ci met en place une certaine visibilité et englobe toutes les possibilités au niveau des formations proposées dans la capitale allemande. Son utilisation est gratuite.

Après avoir dit au revoir à Martina, il reste encore quelques temps dans la boutique d'apprentissage pour se servir des ordinateurs mis à disposition. Il veut savoir, tout simplement, quels autres cours il peut trouver grâce à la base de données. Martina

commence un autre entretien d'orientation, mais il y a un collègue du service clientèle qui répond à des éventuelles questions de la part des client(e)s utilisant la base de données. .

### Le soir après la consultation

Quand il rentre ce soir-là à la maison, Thomas raconte à sa femme qu'il a découvert où et quand il pourrait suivre un cours d'usagers SAP. Il dit qu'il veut passer aux locaux des prestataires de cours de formations continues et aller ensuite au Jobcenter (pôle emploi allemand) afin de se renseigner sur d'éventuelles subventions. Il pense avoir plus de chance d'obtenir une subvention si la personne chargée de son dossier se rend compte que sa décision de participer au cours se base sur d'informations bien fondées. Thomas raconte à sa femme qu'il avait aimé le conseil et l'aide d'orientation dans la boutique d'apprentissage du fait d'avoir appris de nouvelles choses.

Lors d'une soirée avec un ami dans un café après le travail, Martina raconte à ce dernier à quel point elle s'estime heureuse de travailler dans la boutique d'apprentissage. Elle y a commencé il y a quelques mois seulement. Elle apprécie vraiment le concept de la boutique d'apprentissage – les client(e)s peuvent passer quand ils ou elles veulent – mais elle lui dit également que c'est un défi de fournir aux client(e)s des informations toujours bien actualisées. Elle affirme accorder de l'importance aux questions posées à ses clients, elle trouve que c'est mieux que de leur dicter toutes les informations. Elle aime travailler avec eux sur leurs projets, et de les aider à réaliser leurs idées et leurs plans.

Lors de la conversation, son ami lui demande d'où elle obtenait toutes les informations indispensables à son travail. Elle réfléchit un peu et répond par la suite que ce sont, au-delà des informations bien utiles fournies par les bases de données, surtout ses collègues de la boutique d'apprentissage, mais aussi d'autres établissements de conseil sur le plan professionnel, qui constituent une source d'information importante. Les structures présentes à Berlin facilitent la communication entre les conseillers en formation continue.

Il existe une plateforme avec toutes les coordonnées de contact des centres d'orientation professionnelle situées à Berlin qui sont subventionnés par l'Etat, et elle est accessible à tous les clients. De plus, il existe un site web interne sur lequel les conseillers peuvent déposer d'importantes définitions et nouvelles au sujet du conseil en formation continue. Et qui plus est, deux ou trois fois par an, on organise des rencontres avec tous les conseillers berlinois, ce qui leur a permis de se connaître entre eux et d'améliorer leur coopération.

Une autre source d'informations essentielle sont, en tant que tels, les responsables des formations continues, car ils exposent leurs prospectus à la boutique. Quand Martina et ses collègues feuilletent les anciennes brochures, ils appellent régulièrement les responsables des cours pour obtenir des informations plus actuelles sur leurs offres. Grâce à ce contact étroit, Martina dispose toujours d'informations actuelles au niveau des cours proposés.

Son ami lui demande également comment elle peut savoir si sa cliente ou son client comprend vraiment les informations qu'il ou elle obtient, et comment elle assure que ses client(e)s « exploitent ces informations de manière adéquate ». A cette question elle se met à rire, puisqu'il n'est pas possible d'assurer que les client(e)s comprennent la totalité des renseignements fournis. Elle dit à son ami que, dans ce cas, elle pose des questions à ses client(e)s, qu'elle leur demande tout simplement s'ils avaient besoin de quelques informations supplémentaires ou s'ils avaient tout compris. D'autre part, elle résume toutes les informations avec ses propres mots et demande aux clients s'ils souhaitent savoir davantage. Elle dit en souriant qu'elle aimerait vraiment bien avoir un appareil de mesure lui permettant de vérifier à quel point les informations avaient été « comprises » pour de vrai – mais un tel dispositif n'a pas encore été inventé. Elle croit pourtant que cela dépend du niveau d'expérience et que les conseillers exerçant leur métier depuis longtemps arrivent probablement mieux à sentir à quel point les informations avaient été comprises par les client(e)s, que ceux qui ont moins d'expérience. Son ami propose qu'elle invente un tel dispositif de mesure.

Après avoir parlé encore quelques instants avec son ami, Martina sort du café pour rentrer chez elle. En route, elle passe à côté de la boutique d'apprentissage, toujours ouvert, en faisant un coucou à ses collègues de l'équipe du soir.

### **Questions et sujets de débat**

- › Comment mettez-vous les informations à la disposition des client(e)s ?
- › Expliquez d'abord comment se saisir de ces informations.
- › Les structures mises en place dans votre région facilitent-elles l'accès aux informations importantes ?
- › Appliquez-vous dans votre établissement des méthodes bien définies pour estimer comment vos client(e)s gèrent les informations obtenues, ou procédez-vous de manière plutôt intuitive ? Comment ?
- › Comment assurez-vous lors des entretiens d'orientation que les client(e)s réfléchissent en autonomie sur les informations fournies ?

### **L'arrière-plan**

Vous trouverez ci-dessous des informations complémentaires sur le concept des boutiques d'apprentissage et sur les structures du conseil en formation à Berlin.

## **Les boutiques d'apprentissage**

A Berlin, les boutiques d'apprentissage<sup>3</sup> constituent une offre de consultations innovante avec beaucoup de succès et qui, de par leur ouverture et leur ambiance de magasin, attirent une grande quantité d'intéressés. Les boutiques d'apprentissage proposent à leurs client(e)s des consultations externes, tout en leur montrant des possibilités qui leur permettent d'organiser et de planifier en tout autonomie une formation continue ou professionnelle. Ces boutiques offrent une grande palette de consultations personnalisées et assistées par ordinateur, et cela dans tous les domaines de la formation continue et/ou professionnelle.

### **Les consultations sont :**

- › impartiales
- › anonymes
- › gratuites
- › ouvertes à tous
- › s'effectuent pendant des horaires d'ouverture habituelles

Les consultations se font soit sur rendez-vous, soit par téléphone ou en ligne (e-mail et chat). Parmi les personnes ayant recours aux services des boutiques d'apprentissage comptent :

- › des demandeurs d'emploi
- › des personnes exerçant une activité professionnelle
- › des immigré(e)s
- › des apprenti(e)s
- › des élèves et des étudiant(e)s
- › des retraité(e)s
- › des employé(e)s de petites et de moyennes entreprises

Les employé(e)s des boutiques d'apprentissage sont des médiateurs indépendants entre ceux qui recherchent une formation et ceux qui en proposent quelques-unes. L'offre de conseils est centrée sur les besoins des client(e)s et implique aussi bien des renseignements immédiats sur des cours disponibles que des entretiens d'orientation approfondis, y compris l'analyse de compétences et la planification d'une future carrière professionnelle.

Les conseillers ne cessent pas de mettre l'accent sur l'identification d'un parcours professionnel qui correspond aux besoins des client(e)s. Dans les boutiques d'apprentissage,

les client(e)s ont la possibilité d'aller sur Internet pour trouver des possibilités de formation et pour lancer des recherches à ce sujet, tout seuls ou avec l'aide du personnel sur place. L'on propose par ailleurs des entraînements à la candidature gratuits et individuels. Au-delà de ces consultations individuelles, il est également possible de se faire conseiller rapidement par mail ou par téléphone, ou bien de se renseigner sur des sujets précis à travers le chat en ligne. Dans les boutiques d'apprentissage, les visiteurs ont libre accès à des ordinateurs au moyen desquels ils peuvent faire des recherches ou rédiger leurs dossiers de candidature. A l'activité de consultation principale vient s'ajouter une grande offre de cours portant sur, par exemple, la recherche d'emploi, l'entraînement à la candidature ou la planification d'un projet professionnel.

La boutique d'apprentissage à Neukölln est financée par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois, par des subventions du Fonds social européen (FSE) ainsi que par le Pôle Emploi de Neukölln. Les boutiques ont été développées dans le cadre du programme « Des régions apprenantes – Promotion de réseaux » mis en place par le Ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche. La gsub-Projektgesellschaft mbH est le promoteur de la boutique d'apprentissage à Neukölln.

<sup>3</sup> Il existe trois boutiques d'apprentissage à Berlin: une à Neukölln, une à côté de l'Ostkreuz et une autre à Pankow.

Le site berlinois pour le conseil en formation continue  
([www.bildungsberatung-berlin.de](http://www.bildungsberatung-berlin.de))

Face à la croissance du besoin en de bons conseils dans le domaine de la formation, il est nécessaire d'optimiser les offres et réseaux berlinois existants qui sont actuellement trop hétérogènes. C'est la raison pour laquelle le « KES-Verbund »<sup>4</sup> et le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois avaient mis en place en 2005 une plateforme d'information et de conseil ainsi qu'un réseau du travail intégré (Extranet) pour les conseillers en formation.

La plateforme d'information et de conseil ramasse et accumule des informations sur les réalités de conseil en formation à Berlin, complexes et toujours en transformation, dans le but d'élargir l'offre en informations accessibles aux client(e)s. En même temps, la plateforme destinée aux conseillers constitue un outil très utile afin de rester bien informé. Au niveau du contenu, le site web présente un index des établissements de conseil, des informations destinées à de divers publics comme les apprenti(e)s, les étudiant(e)s, des demandeurs d'emploi etc., ainsi que la possibilité de se faire conseiller via Internet. Le site implique également une plateforme de documentation destinée aux établissements de conseil et grâce à laquelle peuvent être documentés les cas de conseil.

Ainsi, le paysage berlinois de conseils en formation dispose d'un système numérique développé pour la documentation des activités de conseil. L'intégralité des conseils prêtés par les boutiques d'apprentissage est documentée en fonction de nombreux critères, sans cependant mener une saisie des données privées telles que le nom ou l'adresse. Des numéros d'identification (ID) rendent possible la récupération et l'actualisation des données au moment d'une consultation ultérieure.

Ce système est alors d'une double nature : il sert d'outil lors du processus de conseil, il sert de « dossier de procédure » et offre un optimal système de documentation destiné à l'analyse détaillée et intégrale des données concernant les activités de conseil. En plus, l'enregistrement des données permet d'observer à long terme la relation entre client(e)s et conseillers en formation. Des caractéristiques personnelles, susceptibles d'influer sur la recherche d'une offre en formation, tels que l'appartenance ethnique, le sexe, l'âge ou la situation familiale, sont également pris en considération lors du processus de conseil. Grâce à la plateforme d'information et de conseil constituée, les boutiques d'apprentissage disposent d'un moyen d'analyse qui visualise l'offre en cours disponibles. L'analyse détaillée des données fournit des informations par rapport au succès en matière de conseil réalisé par les boutiques d'apprentissage.

Pour plus d'informations, veuillez visiter le site  
[www.LNBB.de/fileadmin/Redaktion/LernNetz/Dokumente/Booklet\\_LNBB\\_2010\\_englisch\\_w eb.pdf](http://www.LNBB.de/fileadmin/Redaktion/LernNetz/Dokumente/Booklet_LNBB_2010_englisch_w eb.pdf) et [www.bildungsberatung-berlin.de](http://www.bildungsberatung-berlin.de)

<sup>4</sup> L'origine et le nom de cette association fait référence au projet « (K)oordinierungs- und (E)valuierung(S)telle der öffentlich finanzierten (Weiter-)Bildungsberatung im Land Berlin » (Administration berlinoise pour la coordination et l'évaluation des conseils en formation (continue) financés par l'Etat) qui fut initié en 2005. Depuis 2007, la KES développe et réalise des projets stratégiques. Son travail est axé sur trois activités principales: coordination - évaluation – structuration.

## **QUI ET QUOI REPRESENTE GUIDE?**

GUIDE a été réalisé grâce à MetropolisNet et son réseau. MetropolisNet se compose d'organisations exerçant leurs activités dans des régions métropolitaines, dans le but de favoriser l'intégration sociale, l'emploi et le développement urbain.

MetropolisNet EEIG

[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

Guide! Contact en Allemagne

gsub-Projektgesellschaft mbH

Kronenstraße 6

10117 Berlin

Tel.: 00 49 - 30 - 28 40 91 29

Fax: 00 49 - 30 - 28 40 92 10

Directeur :

Dr. Reiner aster

[reiner.aster@gsub.de](mailto:reiner.aster@gsub.de)

Interlocutrice :

Dr. Diana Peitel

[diana.peitel@gsub.de](mailto:diana.peitel@gsub.de)

Le présent projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. La responsabilité du contenu des présentes publications est assumée par les auteurs uniquement. Ni la Commission ni le Sénat ne sont responsables de l'utilisation des informations publiées.